

El Estado de TI Infraestructura y Operaciones

Informe de investigación



CURVATURE

Resumen Ejecutivo

El estado del mercado

En el mercado actual de TI, cada vez resulta más evidente que las tecnologías digitales están ejerciendo una influencia sobre la forma en que las empresas utilizan y procesan la información en todos los sectores (incluidos los contextos económico, competitivo, de desarrollo y de marketing). Por esto, las empresas necesitan un potente centro de datos que les permita gestionar datos de un tamaño cada vez mayor. **El desafío al que se enfrentan los responsables de las decisiones de TI es la presión de reducir costes junto con la necesidad de desarrollar una madurez digital.**

Este desafío para las empresas a menudo se ve afectado por los costes derivados del hardware de red y el mantenimiento, especialmente cuando un 40 % del presupuesto de TI está dedicado a las infraestructuras.¹ Las empresas buscan cada vez más actualizar sus centros de datos y, para hacerlo, deben reducir los presupuestos que se dedican al hardware de red y el mantenimiento. **Esta cuestión plantea una pregunta: ¿Pierden las empresas una parte significativa de sus ahorros de gastos capitales y operativos al actualizar de forma prematura la infraestructura de red y evaluar insuficientemente los contratos de mantenimiento?**

Captar la voz de los responsables de las decisiones de TI

Curvature se comprometió recientemente con Forrester Consulting a reflejar el estado de la infraestructura y las operaciones de TI en el informe: Desafiar el statu quo de los contratos de mantenimiento y los ciclos de actualización para reducir los costes.² El objetivo era investigar si las empresas asignan gran parte de su presupuesto a los ciclos de actualización y los contratos de mantenimiento, debido a que se ven obligadas a tomar decisiones en materia de inversión bajo la influencia de los proveedores.

Se encuestó a más de 300 responsables de las decisiones de TI en todo el mundo acerca de sus objetivos, procesos y presupuestos. El objetivo era distinguir las cuestiones que ejercen un mayor dominio sobre las prioridades de TI, observar cuándo tienen lugar las actualizaciones de equipo y qué razones las motivan, además de examinar el nivel de información sobre el mantenimiento por terceros.

En lo que respecta a las adquisiciones de TI, las empresas podrían estar centrándose en el elemento equivocado.

Muchas invierten demasiado tiempo intentando recortar unos pocos puntos porcentuales en los costes de hardware, cuando es posible ahorrar más si redirigen su estrategia hacia los contratos de mantenimiento y ciclos de actualización actuales.

Las tendencias en materia de datos de gran tamaño y el Internet de las cosas requerirán un gasto de TI más inteligente.

Dado que las tecnologías digitales están influenciando cada aspecto de las empresas, los departamentos de TI deberían prestar una especial atención a su estrategia de adquisición. Sin embargo, muchos todavía permanecen:

- ▶ Excesivamente influenciados por los proveedores
- ▶ Desinformados sobre las opciones disponibles en relación con contratos de mantenimiento alternativos

Los resultados de la encuesta revelaron lo siguiente:

- ▶ la reducción de costes encabeza las prioridades de TI
- ▶ los proveedores precipitan los ciclos de actualización de hardware
- ▶ Una gran cantidad de equipos de trabajo se desecha demasiado pronto
- ▶ El 80 % de los encuestados adquiriría contratos de mantenimiento por terceros

"...a pesar de que los presupuestos de TI se revisan constantemente, las empresas se dejan llevar por los proveedores y permanecen ajenas a las ventajas que ofrece la ampliación de los ciclos de vida del hardware y las soluciones de mantenimiento de empresas independientes".

FORRESTER®

Un cambio en las prioridades de TI

Mirar al futuro

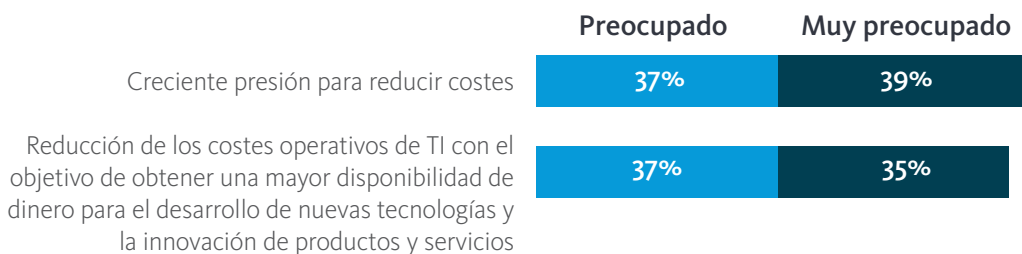


Con la creciente implicación de las tecnologías digitales en cada función de la empresa, las organizaciones buscan, indudablemente, disponer de recursos financieros. Las tendencias de TI en materia de datos de gran tamaño y el Internet de las cosas requerirán que el presupuesto de TI contribuya al desarrollo de centros de datos más potentes y nuevas estrategias de mantenimiento de proveedores.

La implementación de nuevas estrategias para la gestión de los ciclos de vida del hardware de red conducirá, en última instancia, a nuevas oportunidades que permitan reducir los costes.³

La reducción de costes encabeza las prioridades de los responsables de las decisiones de TI. El 76 % de los encuestados declaró estar preocupado o muy preocupado por la creciente presión de reducir costes, a pesar de que el 40 % de los presupuestos de TI se destina a infraestructuras.

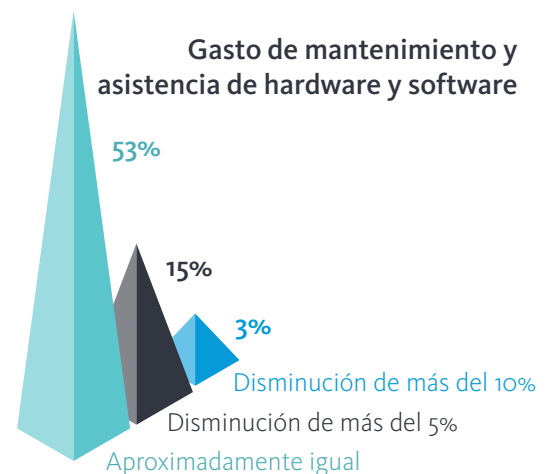
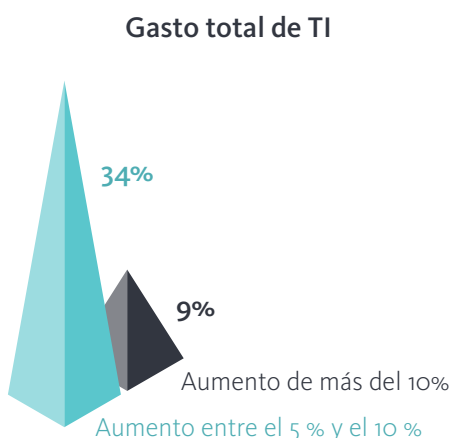
► "¿Cuál es el nivel de preocupación de su empresa con respecto a las siguientes cuestiones comerciales?"³



El 76 % de los responsables de las decisiones de TI declaró estar preocupado o muy preocupado por la creciente presión para reducir costes.

La asistencia para el mantenimiento de hardware obtiene una porción menor del presupuesto. El 43 % de los responsables de la toma de decisiones espera aumentar el gasto total de TI. De acuerdo con más de dos tercios de los encuestados, podría asignarse una porción igual o menor del presupuesto general al gasto de mantenimiento y asistencia de hardware y software. La estrategia que predomina a la hora de reservar un espacio para las nuevas tecnologías y su desarrollo es asignar un presupuesto menor a la asistencia de mantenimiento.

► "¿Cómo espera que cambie su gasto en las siguientes categorías en el 2013 con respecto al 2012?"¹³

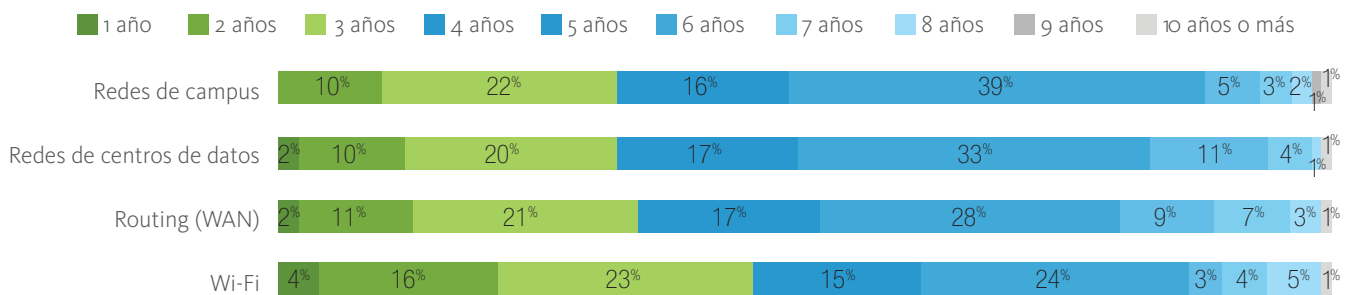


La influencia de los proveedores dirige los ciclos de actualización

Las organizaciones desaprovechan la oportunidad de ahorrar costes. La virtualización de los servidores ha modificado los centros de datos, así como el modelo de coste para los equipos de los centros de datos. Esta tendencia se traduce en que la infraestructura y las operaciones deberían continuar desafiando a las organizaciones para reducir costes en otros ámbitos, en especial, los contratos de mantenimiento y los ciclos de actualización de equipo.² Hasta el 79 % de las organizaciones actualiza su infraestructura cada cinco años, guiadas por los promedios del sector, que tienen su origen en los propios proveedores. Para dirigir las innovaciones en el futuro y cumplir con las exigencias del negocio, las empresas deben recuperar el control de sus ciclos de adquisición y no seguir dependiendo de las agendas de los proveedores.

Más de la mitad de las organizaciones actualizan su infraestructura cada tres o cinco años. Incluso cuando no se necesita ninguna funcionalidad nueva, los clientes continúan eligiendo actualizar su equipo de red siguiendo las directrices de los proveedores.

► "Si piensa en cada tecnología, ¿cuál es su ciclo de actualización?"³

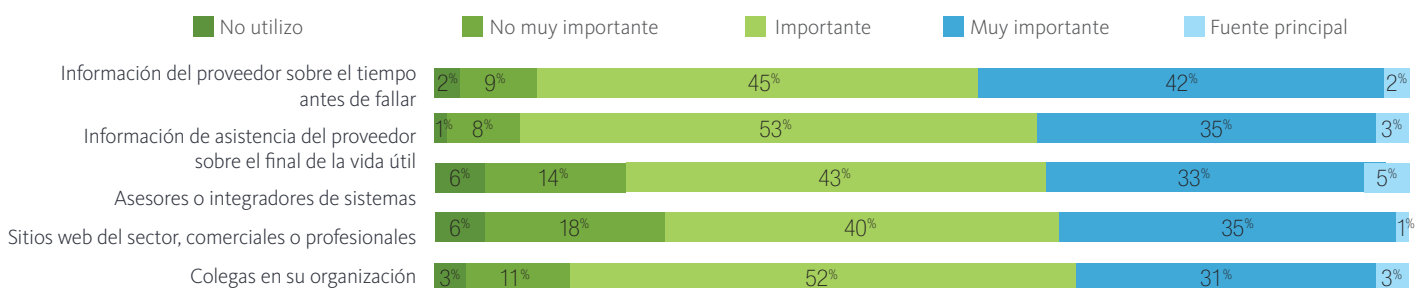


Las agendas de final de vida útil, establecidas por los propios proveedores, precipitan el ciclo de actualización. Cuando se les preguntó sobre las fuentes de información que guiaban sus decisiones con respecto a la actualización, las dos fuentes principales citadas por los encuestados estaban basadas en la información proporcionada por el proveedor.² Dado que las fuentes de información más populares sobre el tema están directamente relacionadas con los proveedores, muchas empresas ceden ante los ciclos de actualización precipitados de los fabricantes de equipos originales (OEM, por sus siglas en inglés).

Forrester muestra que los proveedores establecen las fechas finales de la vida útil, lo que resulta en la innecesaria y costosa sustitución del equipo de TI, todavía con valor en el mercado, con más de 20 años de tiempo medio antes de fallo (MTBF, por sus siglas en inglés).² Dado que los promedios del sector ofrecidos por los fabricantes gobiernan los ciclos de renovación, las empresas deben hacerse las siguientes preguntas:²

- ¿Es esto óptimo para la empresa?
- ¿El equipo de red se construye para tener una vida útil larga?
- ¿Puede el equipo durar más y, por lo tanto, ofrecer más valor a la empresa?

► "Con respecto al tiempo que mantendrá su equipo en la red, ¿dónde obtuvo la información necesaria para decidir y cuán valiosa era cada fuente?"³



Piense con independencia de los fabricantes

Es posible obtener un mayor valor de los equipos de red. Para encontrar este valor, los responsables de las decisiones de TI deben darse cuenta de lo siguiente:

- La infraestructura actual a menudo se infrautiliza
- El equipo de infraestructura tiene un ciclo de vida más largo que el indicado por los proveedores
- El equipo de infraestructura puede utilizarse mucho después del final de la vida útil indicado por los proveedores

No solo está perdiendo valor de hardware debido a los ciclos de actualización precipitados de los proveedores, que requieren que deseches su equipo demasiado pronto...



También está perdiendo dinero adicional al recurrir a los contratos de mantenimiento de los fabricantes a la hora de obtener asistencia para el nuevo equipo.

La mayoría de las organizaciones siguen relativamente el mismo proceso en lo que respecta a la compra de contratos de mantenimiento y la actualización de hardware.² Recurren a la información proporcionada por los fabricantes y renuevan los equipos sin tener en cuenta su larga esperanza de vida. Este ciclo debería despertar la preocupación de todas las organizaciones, especialmente cuando las empresas buscan hacer espacio en su presupuesto de TI para la creciente influencia de las tecnologías digitales en todos los sectores empresariales.

Las empresas se deshacen de su potencial al cambiar equipos antes de que su valor haya desaparecido. Y el 85 % de los encuestados admitió que habría mantenido parte de su equipo si hubiera podido disponer de la asistencia del proveedor.

► *"¿Qué porcentaje del equipo habría conservado si el proveedor hubiera seguido ofreciendo asistencia?"³*

El 85 % respondió que habría conservado del 10 % al 100 % de su equipo.

El 2 % respondió que no sabía qué porcentaje de su equipo habría conservado.

El 12 % respondió que habría conservado menos del 10 % de su equipo.

Aprovechar las opciones por terceros

Unas pocas organizaciones saben que tienen opciones



Las empresas se enfrentan a muchos desafíos con los servicios de mantenimiento de los fabricantes, y una abrumadora mayoría aprovecharía las opciones alternativas si el precio fuera inferior. La tabla a continuación muestra que los responsables de las decisiones de TI no están satisfechos con sus contratos de mantenimiento, pero los consideran como una cuota que deben pagar cuando adquieren productos de red.² Esto indica que hay una falta de información generalizada en lo que respecta al mantenimiento por terceros.

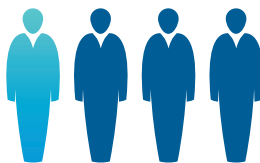
Solo el 21 % de los encuestados valoró las ofertas de terceros competidores en sus negociaciones al adquirir servicios y contratos de mantenimiento.

Las deficiencias de los proveedores: los responsables de las decisiones de TI obtuvieron un rendimiento bajo de los servicios de mantenimiento de los fabricantes. Cuando se les preguntó sobre los desafíos que planteaba el mantenimiento proporcionado por su proveedor actual, los encuestados indicaron que las principales cuestiones eran la mala interpretación del ahorro de costes, las nuevas cotas y los modelos de precio inflexibles. Los contratos de los proveedores son restrictivos, costosos y rígidos. Las empresas pierden una gran oportunidad de cosechar los beneficios en los costes que les ofrece el mantenimiento por terceros. Muchas empresas adquieren garantías del mismo proveedor que les proporciona el hardware. Sin embargo, deberían valorar los contratos de mantenimiento de la misma manera en que se lleva a cabo la adquisición de infraestructura: ponerlo a licitación para obtener una oferta más competitiva.

► *"¿Cuáles de los siguientes son los desafíos más importantes para su empresa con respecto a los servicios de mantenimiento de su proveedor actual de TI?"³*



Más de uno de cada tres afirma que el ahorro de costes es inferior al esperado



Casi uno de cada cuatro afirma que los proveedores no son flexibles en lo que respecta a la evolución del modelo de precios, los cambios de volumen o de alcance



El 18 % cita la incapacidad de los proveedores y la estructura de contratos para responder rápidamente a las necesidades cambiantes del negocio

Muy pocos han actuado en relación con los contratos desiguales de los proveedores. Aunque muchos expresaron su descontento con respecto a los contratos de servicio de los fabricantes, solo el 21 % de los encuestados aprovechó las ofertas de terceros competidores en sus negociaciones en relación con la adquisición de contratos de servicio y mantenimiento.



El 29 % dice que los proveedores intentan constantemente aumentar la venta de servicios y nuevas cotas

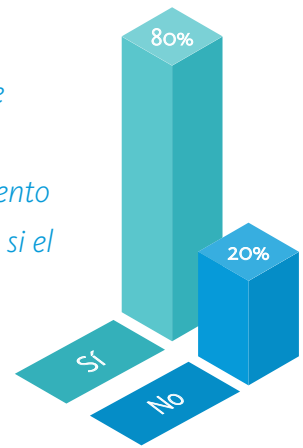


El 17 % afirma que los proveedores no disponen de un modelo de envío totalmente desarrollado y funcional a nivel mundial

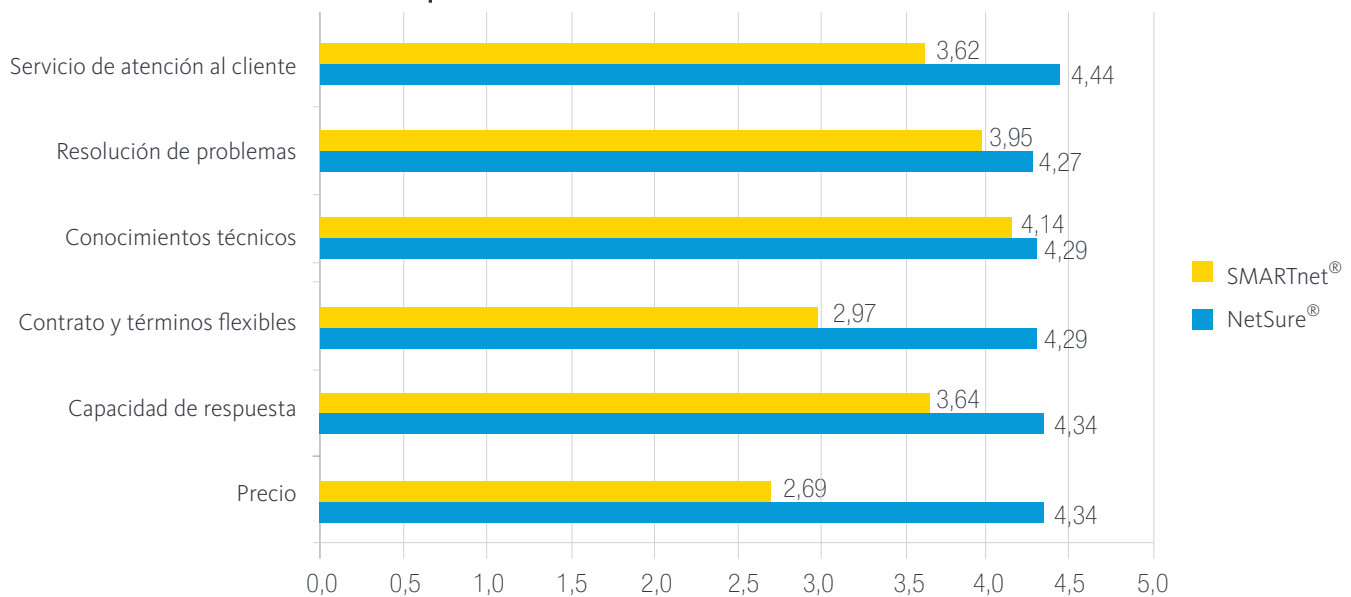
Un abrumador porcentaje de las organizaciones buscaría opciones de mantenimiento por terceros.

No hay una falta de opciones en el mercado del mantenimiento de red, el problema es la ausencia de información. Cuatro de cada cinco profesionales de TI declaran que invertirían en una solución de mantenimiento por terceros si fuera más económica que su actual contrato.

► "Si existiera la opción de adquirir contratos de asistencia y mantenimiento de terceros, ¿los elegiría si el coste fuera inferior?"³



NetSure[®] supera a los fabricantes en servicio



Fuente: Encuesta de satisfacción del cliente de Curvature, septiembre de 2013

Céntrese en conseguir un potente centro de datos a un bajo coste. Está claro que las empresas están interesadas en reducir sus gastos de TI para asignar una mayor cantidad de dinero a la innovación y las estrategias de mantenimiento híbridas proporcionan una asistencia asequible y consistente sin actualizaciones forzosas. Esto incluye las exclusivas opciones personalizadas específicamente para satisfacer las necesidades de cada red.

Mire hacia adelante. Parece evidente que la red de cada empresa será cada vez más exclusiva y extensa. Los departamentos de TI ya han comenzado su ampliación para dar cabida a las cada vez menos definidas líneas que separan la tecnología de los objetivos de marketing. Dado que los datos de gran tamaño y el Internet de las cosas predominan en el espacio de trabajo, la capacidad de dirigir las iniciativas y comprender el comportamiento del consumidor a través de la tecnología se convierte en un elemento más necesario.

Cambie su forma de pensar. Para mantenerse al día de las diferentes tendencias que irrumpen en el mercado de los equipos de red, las empresas deben empezar a concentrarse en estrategias de ahorro de costes, tanto a corto como a largo plazo. Curvature proporciona NetSure, un contrato de mantenimiento que se basa en la recuperación de las "pérdidas", o exceso de gastos, a la vez que ofrece la misma calidad de servicio e idénticos acuerdos de nivel de servicio (SLA) que los clientes obtienen con los contratos de los fabricantes. Todo ello por un precio mucho más económico. NetSure incluye asistencia para productos que han superado el último día de su plazo de asistencia. Esto permite a las empresas mantener sus productos en buen estado y aprovecharse de las ventajas de la mayor vida útil de los productos.

Cuatro estrategias que los líderes de TI deberían llevar a cabo

1



Conserve lo que funciona. Las organizaciones deberían adoptar un enfoque pragmático de su infraestructura y valorar qué servicios deben ofrecer y cuál es la capacidad de la infraestructura.

2



Manténgase informado. No pague por actualizaciones de software que no existen o que están disponibles de forma gratuita. Los acuerdos de mantenimiento con los fabricantes son costosos y no siempre proporcionan actualizaciones adecuadas de hardware y software.

3

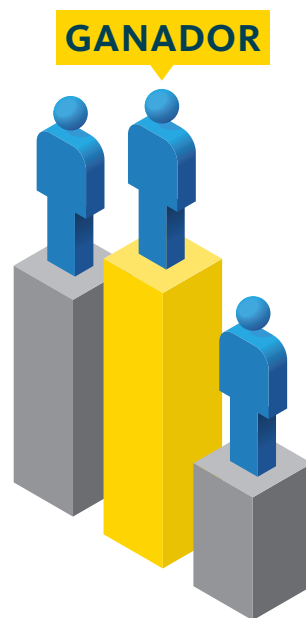


Lleve a licitación los contratos de mantenimiento para obtener una oferta más competitiva. Considere las opciones por terceros además de las de otros distribuidores.

4



Dé a las cifras la importancia que merecen para recompensar no solo la resistencia, sino también el valor, la calidad y la vida útil.



Sobre la encuesta

En nombre de Curvature, Forrester realizó una encuesta en línea centrada en 304 organizaciones de Australia, Francia, Alemania, India, Japón, Singapur, Reino Unido y los Estados Unidos para evaluar los desafíos a los que se enfrentan las organizaciones cuando trabajan directamente con los fabricantes, así como para examinar el valor de trabajar con terceros. Entre los participantes en la encuesta se incluían personas responsables de la toma de decisiones con cargos ejecutivos o de finanzas, tecnologías de la información y adquisición. Las preguntas que se proporcionaron a los participantes estaban relacionadas con la situación general de la empresa, la forma en que se selecciona a los proveedores, las soluciones de actualización, el final de la vida útil y el mantenimiento. El estudio comenzó en enero del 2013 y se completó en febrero del 2013.



Sobre CURVATURE

Curvature está transformando la forma en que las empresas adquieren, mantienen y actualizan el equipo y la asistencia de redes para varios proveedores y los entornos de centros de datos. La empresa, fundada en 1986 y conocida anteriormente como Network Hardware Resale, se ha convertido en un socio estratégico de confianza para más de 10 000 organizaciones de todo el mundo, incluidas algunas de las mayores empresas de telecomunicaciones, principales firmas de servicios financieros y 1000 organizaciones globales. Establecida en Santa Bárbara, California, la empresa está especializada en ofrecer asistencia técnica las 24 horas del día los 7 días de la semana, sustituciones de hardware avanzado y una gestión completa del ciclo de vida de los equipos de red y de centros de datos desde sus oficinas corporativas en América, Europa y Asia. Para obtener más información, visite www.curvature.com/es

Mantengamos la conversación



curvature.com/es

¹ Forsights Hardware Survey, tercer trimestre de 2012, Forrester Research, Inc.

² *Challenging the Status Quo on Maintenance Contracts and Refresh Cycles to Lower Costs*, estudio llevado a cabo por Forrester Consulting en nombre de Curvature, mayo de 2013. Para ver el informe entero, dirijase a www.curvature.com/es/Forrester-TLP

³ *How to Reduce Network Equipment Maintenance Costs*, Gartner, Inc., 13 de mayo de 2014